



Pasos Iniciales

Computadoras de Escritorio Empresariales

Número de parte del documento: 361199-161

Mayo de 2004

Utilice esta guía después de haber completado los pasos detallados en la Guía *Configuración Rápida*. Esta guía le ayudará a configurar el software de fábrica. Esta guía incluye también información básica para la solución de problemas que pueden haber durante el proceso de inicio.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Las informaciones contenidas en este documento están sujetas a cambios sin previo aviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los EE.UU. y otros países.

Intel, Pentium, Intel Inside y Celeron son marcas registradas de Intel Corporation en los Estados Unidos y otros países.

Adobe, Acrobat y Acrobat Reader son marcas comerciales o marcas registradas de Adobe Systems Incorporated.

Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones de garantía limitada explícita que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Este documento incluye información de propiedad protegida por las leyes de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir lesiones corporales o pérdida de la vida.



PRECAUCIÓN: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños en el equipo o pérdida de información.

Pasos Iniciales

Computadoras de Escritorio Empresariales

Primera edición: Mayo de 2004

Número de parte del documento: 361199-161

Contenido

| | |
|---|----|
| Instalación y personalización del software | 1 |
| Instalación del sistema operativo. | 1 |
| Actualizaciones de seguridad de Microsoft. | 2 |
| Instalación de las Actualizaciones críticas de | |
| Microsoft cargadas en el sistema | 2 |
| Descarga de actualizaciones del sitio Web de | |
| actualización de Windows de Microsoft. | 3 |
| Accesibilidad. | 4 |
| Instalación o actualización de los controladores de | |
| dispositivos | 5 |
| Personalización de la pantalla del monitor | 5 |
| Protección del software | 6 |
| Transferencia de archivos y configuraciones. | 6 |
| Restauración del software | 6 |
| Apagado de la computadora. | 7 |
| Búsqueda de información adicional. | 7 |
| Ubicación de información normativa | 9 |
| Uso del CD de Documentación | 10 |
| Antes de llamar al Soporte técnico. | 11 |
| Consejos útiles | 13 |
| Especificaciones eléctricas. | 15 |
| Solución de problemas básicos | 17 |
| Solución de problemas generales | 17 |
| Solución de problemas de instalación del hardware | 24 |
| Interpretación de las luces y códigos audibles de | |
| diagnóstico. | 27 |

Pasos iniciales

Instalación y personalización del software



PRECAUCIÓN: No agregue dispositivos de hardware opcionales o dispositivos externos a su computadora hasta que el sistema operativo esté instalado satisfactoriamente. Si lo hace, puede causar errores e impedir la instalación correcta del sistema operativo.

Instalación del sistema operativo

La primera vez que encienda su computadora, el sistema operativo se instalará automáticamente. Este proceso puede tomar cerca de 5 ó 10 minutos, dependiendo del sistema operativo que se está instalando. Lea cuidadosamente y siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar la instalación.



PRECAUCIÓN: Una vez que comienza la instalación automática, **NO APAGUE LA COMPUTADORA HASTA QUE EL PROCESO HAYA TERMINADO**. Si apaga la computadora durante el proceso de instalación podría dañar el software que la computadora está ejecutando o evitar su instalación adecuada.



Si la computadora viene con más de un lenguaje de sistema operativo en la unidad de disco duro, el proceso de instalación puede demorar hasta 60 minutos.

Si la computadora no vino con un sistema operativo Microsoft, algunas partes del presente documento no se aplican a su caso. Para obtener las instrucciones de instalación y configuración del sistema operativo, consulte la documentación del sistema operativo que viene con esta computadora. Después de instalar el sistema operativo puede encontrar información adicional en la ayuda en línea.

Actualizaciones de seguridad de Microsoft

Este sistema se le entrega desde la fábrica de HP con las actualizaciones Críticas de Microsoft cargadas en el sistema y listas para su instalación que se encontraban disponibles en el momento del desarrollo. HP y Microsoft consideran que es muy recomendable que usted instale las Actualizaciones de seguridad de Microsoft cargadas en su sistema y luego ingrese al sitio Web de actualización de Windows de Microsoft para adquirir toda actualización crítica adicional de seguridad de Microsoft recomendada para su sistema operativo.

Instalación de las Actualizaciones críticas de Microsoft cargadas en el sistema

Instale las actualizaciones críticas cargadas en su sistema antes de conectarse a Internet.

1. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Software Setup**. Aparece la pantalla **Bienvenido**.
2. En la pantalla Bienvenido, haga clic en **Siguiente**.
 - a. Si **Reparaciones del Service Pack de Microsoft Windows XP** aparece como opción de aplicación de **Software Setup**, asegúrese de que esté seleccionada.

- b. Si **Reparaciones del Service Pack de Microsoft Windows XP** no aparece como opción de aplicación de **Software Setup**, entonces las actualizaciones se preinstalaron de fábrica. Haga clic en **Cancelar** y continúe con el paso 5.
3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la instalación.
Aparece una barra de estado que indica el progreso de la instalación.
4. En la ventana Configuración completa, haga clic en **Terminar** para reiniciar la computadora.
5. Continúe con los pasos en la sección **Descarga de actualizaciones del sitio Web de actualización de Windows de Microsoft** para asegurarse de que tenga las últimas actualizaciones para su sistema.

Descarga de actualizaciones del sitio Web de actualización de Windows de Microsoft

1. Para configurar su conexión a Internet, haga clic en **Inicio > Explorador de Internet** y siga las instrucciones en pantalla.
2. Una vez que se haya establecido una conexión a Internet, haga clic en el botón **Inicio**.
3. Seleccione el menú **Todos los programas**.

Haga clic en el enlace **Windows Update** en la parte superior del menú.

Usted será redireccionado al **sitio Web de actualización de Windows de Microsoft**.

Usted verá una o más ventanas contextuales que le solicitarán que instale un programa desde www.microsoft.com.

4. Haga clic en **Sí** para instalar los programas desde www.microsoft.com.

5. Haga clic en el enlace **Examinar actualizaciones** cuando aparezca.

Luego del examen, haga clic en el enlace **Actualizaciones críticas y Service Packs** cuando aparezca bajo la opción **Seleccionar actualizaciones para instalación**.

Aparecerá una lista de actualizaciones con todas las actualizaciones seleccionadas de forma predeterminada.

Se recomienda que instale todas las actualizaciones enumeradas en esta sección.

6. Haga clic en el enlace **Revisar e instalar actualizaciones**.
7. Haga clic en el botón **Instalar ahora**. Esto iniciará la descarga de las actualizaciones críticas y las instalará automáticamente.
8. Una vez que se hayan instalado las actualizaciones, Windows XP le solicitará que reinicie el equipo. Asegúrese de guardar todos los archivos o documentos que pueda tener abiertos antes de reiniciar. Luego seleccione **Sí** para reiniciar el equipo.

Accesibilidad

HP tiene el compromiso de diseñar productos, servicios y programas con uso y accesibilidad mejorados para todos los clientes. Los productos HP con Microsoft Windows XP preinstalado, o que son compatibles con XP, están diseñados para facilitar la accesibilidad. Estos productos son probados con productos de Tecnología de asistencia de líderes en la industria para asegurar igual acceso en cualquier momento y en cualquier lugar... a cualquier persona.

Instalación o actualización de los controladores de dispositivos

Cuando instale dispositivos de hardware opcionales después de completar la instalación del sistema operativo, debe instalar los controladores para cada uno de estos dispositivos.

Si se le pide el directorio I386, reemplace la especificación de la ruta de acceso con **C:\i386**, o use el botón **Examinar** del cuadro de diálogo para ubicar la carpeta I386. Esta acción le señala al sistema operativo los controladores apropiados.

Obtenga el último software de soporte, que incluye software de soporte para el sistema operativo en www.hp.com/la. Haga clic en **soporte y controladores**, seleccione **Descargar controladores y software**, ingrese el número de modelo de la computadora y presione **Intro**.



Si la computadora tiene una unidad óptica CDRW, instale la aplicación adecuada para poder grabar en la unidad. Para instalar la aplicación, haga doble clic en el icono **Software Setup** en la computadora de escritorio o en el selector de aplicaciones y seleccione la opción **Easy CD Creator y Direct CD** cuando se le solicite.

Personalización de la pantalla del monitor

Si lo desea, puede seleccionar o cambiar el modelo, frecuencias de renovación, color, resolución, tamaño de fuente y configuración de alimentación del monitor. Para hacerlo, haga clic con el botón derecho del mouse en el Escritorio de Windows, después haga clic en Propiedades para cambiar la configuración de la pantalla. Para obtener más información, consulte la documentación suministrada con la utilidad del controlador de gráficos o la documentación que vino con el monitor.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, mantenga una copia de respaldo de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Consulte la documentación de utilidades del sistema operativo o de respaldo para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de respaldo de sus archivos de datos.

Transferencia de archivos y configuraciones

Utilice el Asistente de transferencia de archivos y configuraciones de Microsoft Windows XP para trasladar archivos y configuraciones desde la computadora anterior a la nueva. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Asistente de transferencia de archivos y configuraciones**.

Restauración del software

Restaure el sistema operativo original y el software instalado en fábrica utilizando el CD *Restore Plus!* y cualquier otro CD que venga con la computadora. Lea detenidamente y siga las instrucciones para la solución de restauración que viene con la computadora.

Si tiene preguntas o problemas con este CD, comuníquese con el servicio de atención al cliente.

Apagado de la computadora

Para apagar la computadora correctamente, cierre primero el sistema operativo. En Microsoft Windows XP Professional, haga clic en **Inicio > Apagar**. En Microsoft Windows XP Home, haga clic en **Inicio > Apagar**. La computadora se desactivará de manera automática.

En algunos sistemas operativos, al presionar el botón de Encendido no se interrumpe la alimentación sino que la computadora entra en un estado de energía reducida. Esto le permite conservar energía sin cerrar las aplicaciones de software. Más tarde, usted puede comenzar a usar la computadora en forma inmediata, sin tener que reiniciar el sistema operativo y sin perder datos.



PRECAUCIÓN: Apagar la computadora manualmente puede ocasionar pérdida de datos.

Para apagar completamente todo el equipo, mantenga presionado el botón de Encendido durante cuatro segundos. Sin embargo, el apagado manual del sistema anula el modo “En espera” y puede causar pérdida de datos.

Para reconfigurar el botón de Encendido para que funcione en el modo de Encendido/Apagado, ejecute la utilidad Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación*, para obtener información adicional sobre cómo usar la utilidad Computer Setup.

Búsqueda de información adicional

Consulte el *CD de Documentación* para obtener información adicional del producto en formato PDF de fácil acceso. El CD contiene las siguientes guías:

- *Configuración Rápida* (disponible impreso y en Adobe Acrobat PDF en el CD) - Le ayuda a conectar la computadora y los dispositivos periféricos.
- *Pasos Iniciales* (disponible en impreso y PDF en el CD) - Le ayuda a configurar el software de fábrica; también incluye información básica sobre solución de problemas si encuentra problemas durante el arranque inicial.
- *Guía de Hardware* (PDF en el CD) - Proporciona una visión general del hardware del producto así como instrucciones para actualizar esta serie de computadoras e incluye información sobre las baterías del RTC, memoria y fuente de alimentación.
- *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* (PDF en el CD) - Brinda instrucciones sobre el uso de esta herramienta para reconfigurar o modificar las configuraciones predeterminadas con fines de mantenimiento o cuando se instalan nuevos dispositivos de hardware.
- *Guía de Administración de Computadora de Escritorio* (PDF en el CD) - Esta guía proporciona definiciones e instrucciones para utilizar los recursos de seguridad y de Intelligent Manageability que vienen preinstalados en algunos modelos.
- *Guía de Comunicaciones de Red e Internet* (PDF en el CD) - Brinda información básica sobre redes e instrucciones para la instalación de los controladores de dispositivos y para utilizar los recursos del controlador de la tarjeta de interfaz de red integrada (NIC) que vienen preinstalados en algunos modelos de computadoras de escritorio; además brinda información acerca de los Proveedores de servicio de Internet y la utilización de Internet.
- *Guía de Solución de Problemas* (PDF en el CD) - Una guía completa que brinda consejos útiles para la detección de problemas en la computadora y escenarios para la resolución

de problemas posibles de hardware o software; incluye información sobre los códigos de diagnóstico así como información sobre la ejecución de Diagnósticos para Windows en la computadora.

- *Guía Información Normativa y de Seguridad* (PDF en el CD)
 - Brinda información normativa y de seguridad que garantiza el cumplimiento con normas de los Estados Unidos, Canadá y diversas normas internacionales.



Si no cuenta con una unidad de CD-ROM, puede descargar la documentación del producto desde la Web en www.hp.com/la. Haga clic en **soporte y controladores**, seleccione **Ver información de soporte y detección de problemas**, ingrese el número de modelo de la computadora y presione **Intro**.

Ubicación de información normativa

Éste es un dispositivo digital clase B, que cumple con la parte 15 de las normas de la FCC. Consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad* en el *CD de Documentación* para obtener información sobre la Clase B.

Uso del CD de Documentación

1. Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.

Es posible que haya una pequeña demora mientras el CD verifica la Configuración regional de Windows. Si no se encuentra en la computadora una versión reciente de Adobe Acrobat o Acrobat Reader, será instalada automáticamente a partir del CD.

2. Lea y siga los mensajes para completar la instalación.

El menú y las guías aparecen en el idioma seleccionado durante la configuración inicial del sistema o especificado después en las Opciones regionales de Windows. Si las Opciones regionales no coinciden con ninguno de los idiomas admitidos en el CD, el menú y las guías aparecen en inglés.

3. Haga clic en el título de la guía que desea leer.

Si no hay ninguna actividad en la unidad de CD-ROM durante dos minutos o más, puede ser porque en el sistema no se activó la función de ejecución automática.

Para ejecutar el *CD de Documentación* si no se ejecuta automáticamente:

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
2. Escriba:

X:\DocLib.exe

(donde **X** es la letra de la unidad que designa la unidad de CD-ROM)

3. Haga clic en **Aceptar**.

Si la computadora tiene un sistema operativo Linux, el *CD de Documentación* no se autoejecutará.

Para obtener más información de hardware para la computadora, busque en el CD la carpeta HelpFiles. Para ver las guías en el CD, descargue e instale Adobe Acrobat Reader para Linux desde www.adobe.com.

Antes de llamar al Soporte técnico

Si experimenta problemas con la computadora, intente las soluciones adecuadas a continuación para tratar de aislar el problema exacto antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnósticos para Windows: Consulte la *Guía de Solución de Problemas* en el *CD de Documentación* para obtener información más detallada.
- Ejecute la prueba automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener información adicional.
- Verifique el LED de alimentación en la parte delantera de la computadora para ver si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte “[Interpretación de las luces y códigos audibles de diagnóstico](#)” en la *página 27* de esta guía para obtener detalles.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, si hubiese uno disponible. O, cambie el monitor por uno que usted sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado un hardware nuevo, extráigalo para ver si la computadora funciona correctamente.

- Si recientemente ha instalado un software nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en Modo de Seguridad para ver si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en www.hp.com/support.
- Consulte la siguiente sección “Consejos útiles” en la [página 13](#) para obtener sugerencias más generales.
- Consulte la *Guía de Solución de Problemas* en el CD de Documentación para obtener información más detallada.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD Restore eliminará todos los datos en el disco duro.

Para ayudarlo a resolver estos problemas en línea, la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP le proporciona un diagnóstico de autosolución. Si necesita ponerse en contacto con el soporte de HP, utilice el recurso de conversación en línea de la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP. Acceda a la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP en: www.hp.com/go/ispe.

Acceda al Centro de Soporte Comercial (BSC) en www.hp.com/go/bizsupport para conocer la última información sobre soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y la comunidad mundial de colegas y expertos de HP.

Si es necesario llamar al servicio de soporte técnico, asegúrese de tomar las siguientes medidas previas que garantizarán una óptima atención a su llamada:

- Póngase delante de su computadora cuando llame.

- Anote el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de llamar.
- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Retire cualquier hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Quite cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD Restore eliminará todos los datos en el disco duro.



Para obtener información de ventas y actualizaciones de la garantía (HP Care Pack), llame al servicio de soporte técnico.

Consejos útiles

Si tiene algunos problemas menores con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proceder con cualquier otra acción:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en una fuente de alimentación que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje esté en el voltaje apropiado para su región (115V o 230V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que el indicador luminoso verde esté encendido.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y que esté encendida la luz verde del monitor.

- Verifique el LED de alimentación en la parte delantera de la computadora para ver si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [“Interpretación de las luces y códigos audibles de diagnóstico” en la página 27](#) de esta guía para obtener detalles.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite una señal acústica, el teclado debe estar funcionando debidamente.
- Revise todas las conexiones de cables para ver si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla o el botón de Encendido. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de Encendido durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de Encendido otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo otra vez. La computadora se reiniciará si se configuró en la BIOS el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de Encendido para iniciar la computadora.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (Conectar y Usar) u otra opción. Consulte [“Solución de problemas de instalación del hardware” en la página 24](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está usando una impresora, necesita un controlador de impresora para ese modelo.

- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Puede seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la tarjeta principal de sistema se dañen.

Especificaciones eléctricas

- Microtorre

Alimentación: 100V-127Vca/200V-240Vca

Consumo: 8A/4A

Frecuencia: 47-63 Hz

- Torre Delgada

Alimentación: 100V-240Vca

Consumo: 5A/2,5A

Frecuencia: 47-63 Hz

■ Minitorre Convertible

Alimentación: 100V-240Vca

Consumo: 8A/4A

Frecuencia: 47-63 Hz

■ Compacta

Alimentación: 100V-240Vca

Consumo: 5A/2,5A

Frecuencia: 47-63 Hz

Solución de problemas básicos

Esta sección se concentra en problemas que podría encontrar durante el proceso de configuración inicial. Encontrará una completa *Guía de Solución de Problemas* disponible en el *CD de Documentación* y en la biblioteca de referencia en www.hp.com/la. Haga clic en **soporte y controladores**, seleccione **Ver información de soporte y detección de problemas**, ingrese el número de modelo de la computadora y presione **Intro**.

Solución de problemas generales

Usted puede resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si todavía tiene problemas y no puede resolverlos por sí mismo o si no está seguro sobre cómo realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o representante autorizado.


Solución de problemas generales

| Problema | Causa | Solución |
|---|--|--|
| La computadora parece bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de Encendido. | El control de software del interruptor de encendido no funciona. | Mantenga presionado el botón de Encendido durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague. |
| La computadora no responde al teclado o mouse USB. | La computadora está en el modo En espera . | Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera . |
| | Se ha bloqueado el sistema. | Reinicie la computadora. |



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo **En espera**, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

Solución de problemas generales (Continuación)

| Problema | Causa | Solución |
|--|---|---|
| La hora y fecha de la pantalla de la computadora no son correctas. | <p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p> <p> La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.</p> | <p>Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p> |
| El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico. | Es posible que la tecla Bloq Num esté activada. | <p>Presione la tecla Bloq Num. Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) desde Computer Setup.</p> |

Solución de problemas generales (Continuación)

| Problema | Causa | Solución |
|--|---|---|
| No se puede retirar la cubierta de la computadora ni el panel de acceso. | La función Bloqueo inteligente de cubierta, de algunas computadoras, está activada. | <p>Desactive el Bloqueo inteligente de cubierta utilizando Computer Setup.</p> <p>La llave a prueba de fallas de la cubierta inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de cubierta inteligente, está disponible en HP. Necesitará la llave a prueba de fallas en caso de olvido de la contraseña, pérdida de la alimentación o mal funcionamiento de la computadora.</p> |
| Se evidencia un bajo rendimiento. | El procesador está caliente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente. |
| | El disco duro está lleno. | Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro. |
| | Poca memoria. | Agregue más memoria. |
| | Disco duro fragmentado. | Desfragmente el disco duro. |

Solución de problemas generales *(Continuación)*

| Problema | Causa | Solución |
|--|--|--|
| Se evidencia un bajo rendimiento. <i>(continuación)</i> | El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema. | Reinicie la computadora. |
| | Virus residente en la unidad de disco duro. | Ejecute un programa de protección contra virus. |
| | Se ejecutan demasiadas aplicaciones. | 1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. 2. Agregue más memoria. |
| | Causa desconocida. | Reinicie la computadora. |

Solución de problemas generales (Continuación)

| Problema | Causa | Solución |
|---|---|---|
| La computadora se apaga automáticamente y el LED de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces. | <p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la tarjeta de sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamblaje del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado. |

Solución de problemas generales *(Continuación)*

| Problema | Causa | Solución |
|--|---------------------------------|--|
| El sistema no enciende y los LED en la parte delantera de la computadora no parpadean. | El sistema no puede encenderse. | <p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región.2. Quite las tarjetas de expansión una por vez hasta que se encienda la luz 5 V_aux en la tarjeta de sistema.3. Reemplace la tarjeta de sistema. |

Solución de problemas generales (Continuación)

| Problema | Causa | Solución |
|--|---|---|
| El sistema no enciende y los LED en la parte delantera de la computadora no parpadean. (continuación) | El sistema no puede encenderse. (continuación) | <p>○ Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a una fuente de alimentación de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la tarjeta de sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la tarjeta de sistema. 4. Compruebe que la luz 5 V_{aux} en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de Encendido. 5. Si la luz 5 V_{aux} en la tarjeta de sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la tarjeta de sistema. |

Solución de problemas de instalación del hardware

Puede necesitar reconfigurar la computadora cuando agregue o extraiga hardware, tal como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (Conectar y Usar), Windows XP reconocerá el dispositivo y configurará la computadora automáticamente. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (Conectar y Usar), debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows XP, utilice **Agregar nuevo hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de instalación de hardware

| Problema | Causa | Solución |
|---|--|---|
| No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema. | El dispositivo no está ajustado o conectado en forma adecuada. | Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura, y de que las clavijas del conector no estén dobladas. |
| | Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados. | Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas. |
| | El interruptor de encendido del nuevo dispositivo externo no está encendido. | Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora. |
| | Cuando el sistema le advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó. | Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios. |

Solución de problemas de instalación de hardware

| Problema | Causa | Solución |
|---|--|--|
| No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema. (continuación) | Puede que una tarjeta plug and play (Conectar y Usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos. | Use el Administrador de dispositivos de Windows XP para anular la selección de las configuraciones automáticas para la tarjeta y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También puede usar Computer Setup para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos. |
| La computadora no se inicia. | Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Observe las señales sonoras y los LED en la parte delantera de la computadora. Consulte "Interpretación de las luces y códigos audibles de diagnóstico" en la página 27 para determinar las causas posibles. 3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte al Soporte al cliente. |

Solución de problemas de instalación de hardware

| Problema | Causa | Solución |
|--|--|--|
| El LED de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. | La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la tarjeta de sistema. |
| El LED de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. | La tarjeta de video no está acomodada de manera correcta o es defectuosa, o bien, la tarjeta de sistema es defectuosa. | <p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la tarjeta de sistema.</p> |
| El LED de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena diez veces. | La tarjeta de opción es defectuosa. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de opción retirando las tarjetas de a una por vez (si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la tarjeta de sistema. |

Interpretación de las luces y códigos audibles de diagnóstico

Esta sección abarca los códigos LED del panel frontal así como los códigos audibles que pueden surgir antes o durante el POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.



Si ve LED intermitentes en un teclado PS/2, busque LED intermitentes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de LED del panel frontal.



La secuencia de códigos audibles se repetirá 5 veces y luego se detendrá. Los códigos LED del panel delantero continuarán hasta que se solucione el error.



Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deberían realizarse.

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|--|---------|---|--|
| El LED verde de alimentación está encendido. | Ninguno | Computadora encendida. | Ninguna |
| El LED verde de alimentación destella cada dos segundos. | Ninguno | Computadora en modo Suspensión a RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo Suspensión normal. | No se requiere ninguna. Presione cualquier tecla y mueva el mouse para activar la computadora. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|----------------|---|--|
| El LED de alimentación rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 2 | Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. ○ El soporte del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador. | <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando.2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la tarjeta de sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado.3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|---------|--|--|
| El LED de alimentación rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. <i>(continuación)</i> | 2 | <p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El soporte del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador. <i>(continuación)</i></p> | <p>4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamblaje del ventilador esté adecuadamente acoplado.</p> <p>5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.</p> |
| El LED de alimentación parpadea en rojo tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 3 | Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso). | <p>1. Verifique que el procesador esté presente.</p> <p>2. Vuelva a acoplar el procesador.</p> |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|--|----------------|---|---|
| El LED de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos | 4 | Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada). | <ol style="list-style-type: none">1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté acoplado dentro del conector de la tarjeta de sistema.2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema quitando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|----------------|---|--|
| El LED de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. <i>(continuación)</i> | 4 | Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada). <i>(continuación)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 3. Reemplace la fuente de alimentación. 4. Reemplace la tarjeta de sistema. |
| El LED de alimentación rojo parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 5 | Error de la memoria de pre-video. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la tarjeta de sistema. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|----------------|---|--|
| El LED de alimentación rojo parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 6 | Error de los gráficos de pre-video. | Para los sistemas con una tarjeta de gráficos: <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.3. Reemplace la tarjeta de sistema. Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la tarjeta de sistema. |
| El LED de alimentación rojo parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 7 | Falla de la tarjeta de sistema (la ROM detectó la falla antes del video). | Reemplace la tarjeta de sistema. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|----------------|--|---|
| El LED de alimentación rojo parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 8 | ROM inválida basada en suma de verificación errónea. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a cargar la ROM usando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Flash ROM" en la <i>Guía de Administración de Computadora de Escritorio</i> en el CD de Documentación. 2. Reemplace la tarjeta de sistema. |
| El LED de alimentación rojo parpadea nueve veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 9 | El sistema está encendido pero no puede iniciarse. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Reemplace la tarjeta de sistema. 3. Reemplace el procesador. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|---|----------------|---------------------------------------|--|
| El LED de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. | 10 | La tarjeta de opción está defectuosa. | <ol style="list-style-type: none">1. Verifique cada tarjeta de gráficos retirando la tarjeta (de a una por vez si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece.2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa.3. Reemplace la tarjeta de sistema. |
| El sistema no enciende y los LED no parpadean. | Ninguno | El sistema no puede encenderse. | <p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|--|---------|---|---|
| El sistema no enciende y los LED no parpadean. (continuación) | Ninguno | El sistema no puede encenderse. (continuación) | <ol style="list-style-type: none"> 2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3.3 V_aux en la tarjeta de sistema. 3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a una fuente de alimentación de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la tarjeta de sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la tarjeta de sistema. |

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

| Actividad | Sonidos | Causa posible | Acción recomendada |
|--|----------------|---|---|
| El sistema no enciende y los LED no parpadean. (continuación) | Ninguno | El sistema no puede encenderse. (continuación) | <ol style="list-style-type: none">4. Compruebe que la luz 3.3 V_aux en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de Encendido.5. Si la luz 3.3 V_aux en la tarjeta de sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Reemplace la tarjeta de sistema. |
